



ACUERDO JUNTA DIRECTIVA No. 021

Diciembre 15 de 2.008

Por el cual se adopta el nuevo Contrato de Condiciones Uniformes de Empresas Publicas de Armenia ESP”

La Junta Directiva de Empresas Públicas de Armenia ESP, en uso de sus atribuciones legales y estatutarias

CONSIDERANDO:

Que la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico , mediante resolución CRA 375 DE 2006, modifico el modelo de condiciones uniformes del contrato para la prestación de los servicios públicos domiciliarios de Acueducto y Alcantarillado.

Que las Empresas Publicas de Armenia ESP cuentan en la actualidad con un contrato de condiciones uniformes aprobado mediante Acuerdo de Junta Directiva No. 03 de febrero 14 de 2005.

Que se hace necesario realizar las modificaciones que sean necesarias para ajustarlo a lo establecido por la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico, al igual que a la normatividad vigente y los parámetros establecidos por la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios.

Que en mérito de lo expuesto, la Junta Directiva de las Empresas Publicas de Armenia ESP,



RESUELVE:

ARTÍCULO PRIMERO: Adoptar el nuevo contrato de condiciones uniformes de Empresas Publicas de Armenia ESP, el cual tendrá el siguiente articulado:

CAPITULO I

Disposiciones generales

Cláusula 1. Objeto. El Contrato tiene por objeto que las EMPRESAS PUBLICAS DE ARMENIA ESP, en adelante la persona prestadora, preste los servicios públicos domiciliarios de Acueducto y Alcantarillado en favor del suscriptor y/o usuario, en un inmueble dentro de la zona urbana y/o rural en la que presta sus servicios, de conformidad con lo indicado en el anexo técnico que hace parte integral de este contrato, siempre que las condiciones técnicas de las Empresas Publicas de Armenia ESP lo permitan, a cambio de un precio en dinero, el cual se determinará de conformidad con la normatividad vigente.

Cláusula 2. Definiciones. Al interpretar las condiciones uniformes del presente contrato se aplicarán las definiciones consagradas en la Ley 142 de 1994, sus Decretos Reglamentarios, los actos administrativos de carácter general expedidos por la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico y la Superintendencia de Servicios Públicos, las normas técnicas aplicables y cualquier otra norma que las adicione, modifique, derogue, complemente o desarrolle y que tenga relación con la prestación de los servicios de acueducto y/o alcantarillado.

En especial, se aplicarán las siguientes definiciones:

2.1 Empresa Prestadora: EMPRESAS PÚBLICAS DE ARMENIA ESP.

2.2. Acometida de Acueducto: Derivación de la red de distribución que se conecta al registro de corte en el inmueble. En edificios de propiedad horizontal o condominios la acometida llega hasta el registro de corte general. (Artículo 1 decreto 229 de 2002).

2.3. Acometida de Alcantarillado: Derivación que parte de la caja de inspección domiciliaria y llega hasta la red secundaria de alcantarillado o colector (Artículo 1 decreto 229 de 2002).



2.4. Gran consumidor no residencial del servicio de Acueducto: Es gran consumidor todo aquel usuario o suscriptor que durante 6 meses continuos supere el consumo de 1.000 metros cúbicos mensuales (Artículo 17 decreto 302 de 2000).

2.5 Gran Consumidor no residencial del servicio de Alcantarillado: Será gran consumidor del servicio de alcantarillado el suscriptor que se considere como tal en el servicio de Acueducto (Artículo 17 decreto 302 de 2000)
Usuarios ilegales: Son aquellos que no cuentan con la legalización del servicio, es decir, que no se encuentran matriculados en el sistema y no son facturados por Empresas Publicas de Armenia ESP, pero que actualmente cuentan con servicio de acueducto y realizan el vertimiento de alcantarillado a las redes de Empresas Publicas de Armenia ESP.

2.6. Fuga imperceptible: Volumen de agua que se escapa a través de las instalaciones internas de un bien inmueble, detectables solamente mediante instrumentos apropiados, tales como geófonos (artículo 1 decreto 229 de 2002).

2.7. Fuga perceptible: Volumen de agua que se escapa a través de las instalaciones interiores de un inmueble, que puede detectarse por los sentidos directamente, o por las huellas que deja en muros o pisos. (Artículo 1 decreto 229 de 2002).

2.8. Instalaciones legalizadas: Son aquellas que han surtido todos los trámites exigidos por la empresa y han sido recibidas por ella. Tienen medición, bien sea individual o colectiva, la cual se realiza periódicamente y su facturación depende de la medición realizada. Del mismo modo tiene vigente un contrato de servicios públicos CSP.

2.9. Asentamiento subnormal: Es aquel cuya infraestructura de servicios públicos presenta serias deficiencias por no estar integrada totalmente a la estructura formal urbana.

2.10 Contribución de solidaridad: Aporte que de manera obligatoria deben hacer los usuarios del servicio de acueducto y alcantarillado pertenecientes a los estratos 5 y 6 del sector residencial y los usuarios no residenciales pertenecientes a los sectores industrial y comercial, de acuerdo con la normatividad que para el efecto expida la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico y el Gobierno Nacional.



2.11 Corte del servicio de acueducto: Interrupción definitiva del servicio que implica la desconexión o taponamiento de la acometida.

2.12 Desviaciones significativas: Se entenderá por desviación significativa en el período de facturación correspondiente, los aumentos o reducciones en los consumos que comparados con los promedios de los últimos tres períodos, si la facturación es bimestral, o de los últimos seis (6) períodos si la facturación es mensual, sean mayores al 35% para usuarios con un promedio de consumo mayor o igual a 40 m³ y 65% para usuarios con un promedio de consumo menor a 40 m³. En los casos de inmuebles en los que no existan consumos históricos, se seguirá lo establecido en el artículo 1.3.20.6 de la Resolución CRA 151 de 2001. Mientras se establece la causa de desviación del consumo, la persona prestadora determinará el consumo de la forma establecida en los artículos 149 y 146 de la Ley 142 de 1994.

2.13 Convenio de pago: Es el acuerdo celebrado entre la empresa y el suscriptor o usuario, para permitir a este (os) último (s) diferir el pago de las sumas en mora existentes a su cargo, de acuerdo con los límites establecidos por la Ley 142 de 1994, por concepto de la prestación del servicio de acueducto y alcantarillado prestados por la empresa.

2.14 Factura de servicios públicos: Cuenta presentada con la información mínima establecida en el presente contrato, que una persona prestadora de servicios públicos entrega o remite al suscriptor y/o usuario, por causa del consumo y demás bienes y servicios inherentes al desarrollo del contrato de prestación de servicios públicos. De conformidad con lo establecido en el artículo 130 de la Ley 142 de 1994, la factura expedida por la empresa y debidamente firmada por el representante legal de la entidad prestará mérito ejecutivo, de acuerdo con las normas del Derecho Civil y Comercial.

2.15. Inmueble: Bien que cumple con las condiciones del Código Civil para recibir este calificativo, incluye las partes del inmueble que, de acuerdo con la ley y las condiciones de acceso y técnicas, pueden individualizarse para efectos de la prestación del servicio a otros usuarios que habitan al interior del mismo inmueble. (Artículo 1 decreto 229 de 2002)

2.16. Medidor. Dispositivo encargado de medir y acumular el consumo de agua. Puede ser individual, cuando mide y acumula el consumo de un usuario del sistema de acueducto; general o totalizados, que es el instalado en unidades inmobiliarias para medir y acumular el consumo total de agua. (Artículo 1 decreto 229 de 2002)



2.17 Caja de inspección: Caja ubicada en el inicio de la acometida de alcantarillado que recoge las aguas residuales, lluvias o combinadas, de un inmueble, con sus respectivas tapas removibles y en lo posible ubicadas en zonas libre de tráfico vehicular.

2.18 Camarilla o cajilla de registro: Es la caja con su tapa ubicada generalmente en propiedad pública o a la entrada de un inmueble, en el cual se hace el enlace entre la acometida de agua potable y la instalación domiciliar y en la que se instala el medidor y sus accesorios.

2.19 Falla en la prestación del servicio: Incumplimiento por parte de la persona prestadora en la prestación continua de un servicio de buena calidad, en los términos del artículo 136 de la Ley 142 de 1994 y de la regulación vigente expedida por la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico.

2.20 Periodo de facturación: Es el tiempo durante el cual se prestaron los servicios que se cobran, para efectos del contrato de un mes.

2.21 Petición: Actos de cualquier persona particular, suscriptor o usuario del servicio dirigido a Empresas Públicas de Armenia ESP para solicitar, en interés particular o general, un acto o contrato relacionado con la prestación de los servicios de acueducto y alcantarillado, pero que no tiene el propósito de conseguir la revocación o modificación de una decisión tomada por Empresas Públicas de Armenia ESP, respecto de uno o más suscriptores en particular.

2.22. Queja: medio por el cual el usuario o suscriptor pone de manifiesto su inconformidad con la actuación de determinados funcionarios, o su inconformidad con la forma y condiciones en que se ha prestado el servicio.

2.23. Reclamación; Es una actuación preliminar mediante la cual Empresas Públicas de Armenia ESP revisa la facturación de los servicios públicos a solicitud del suscriptor, para tomar una posterior decisión final o definitiva del asunto, en un todo de conformidad con los procedimientos previstos en la Ley 142 de 1994, en el Código Contencioso Administrativo y en las disposiciones reglamentarias.

2.24. Recurso: Mecanismo con que cuenta el suscriptor o usuario para impugnar un acto de empresas Públicas de Armenia ESP y obligar a la revisión de ciertas decisiones que afectan la prestación del servicio o la ejecución del contrato. Abarca los recursos de reposición y apelación en los



casos en que expresamente lo consagre la Ley (artículo 154 Ley 142 de 1994).

2.23. Reconexión: Es el restablecimiento de los servicios de acueducto y alcantarillado a un inmueble al cual le habían sido cortados o suspendidos.

2.25 Reinstalación: Es el restablecimiento de los servicios de acueducto y alcantarillado a un inmueble al cual se le habían suspendido.

2.26 Red interna: Conjunto de redes, tuberías, accesorios o equipos que conforman el sistema de suministro del servicio público al inmueble a partir del medidor. Para edificios de propiedad horizontal o condominios, es aquel sistema de suministro del servicio al inmueble a partir del registro de corte general cuando lo hubiere. (Artículo 14.16 Ley 142 de 1994)

2.27 Red Local: Es el conjunto de redes o tuberías que conforman el sistema de suministro del servicio público a una comunidad y del cual se derivan las acometidas de los inmuebles.

2.28 Saneamiento Básico: Son las actividades propias del conjunto de los servicios domiciliarios de Alcantarillado y Aseo (Artículo 14 Numeral 14.19 Ley 142 de 1994).

2.29 Servicio público domiciliario de acueducto: Llamado también servicio público domiciliario de agua potable. Es la distribución municipal de agua apta para el consumo humano, incluida su conexión y medición, como también la captación de agua y su procesamiento, tratamiento, almacenamiento, conducción y transporte.

2.30 Servicio público domiciliario de alcantarillado: Es la recolección municipal de residuos, principalmente líquidos, por medio de tuberías y conductos, como también las actividades complementarias de transporte, tratamiento y disposición final de tales residuos.

2.31 Subsidio: Diferencia entre lo que se paga por un bien o servicio y el costo de este, cuando tal costo es mayor al pago que se recibe. De acuerdo con la Ley 142 de 1994, se podrán dar subsidios por parte del Estado como inversión social a los suscriptores y/o usuarios de los estratos 1 y 2, y al 3 en las condiciones que para el efecto establezca la Comisión.

2.32 Suscriptor: Persona natural o jurídica con la cual se ha celebrado un contrato de condiciones uniformes de servicios públicos.



2.33 Suscriptor potencial: Persona que ha iniciado consultas para convertirse en suscriptor y/o usuario del servicio público ofrecido por la persona prestadora.

2.34 Suspensión: Interrupción temporal del servicio por común acuerdo, por interés del servicio, o por incumplimiento o por otra de las causales previstas en la Ley 142 de 1994, en el Decreto 302 de 2000, en las condiciones uniformes del contrato de servicio público y en las demás normas concordantes.

2.35 Usuario: Persona natural o jurídica que se beneficia con la prestación de un servicio público, bien como propietario de un inmueble en donde este se presta, o como receptor directo del servicio, equiparándose este último con el término consumidor.

2.36 Mantenimiento: Conjunto de acciones que se ejecutan en las instalaciones y/o equipos para prevenir daños o para la reparación de los mismos cuando se producen.

2.37 Manteniendo preventivo: Conjunto de actividades y procedimientos que realiza EMPRESAS PUBLICAS DE ARMENIA E.S.P, para detectar consumos históricos de cada usuario. (Decreto 1842 de 1991)

2.38 Agua potable: Es aquella que por reunir requisitos físicos, químicos y bacteriológicos, al ser consumida por la población humana no produce efectos adversos.

2.39 Servicio residencial: Es el servicio que se presta para el cubrimiento de las necesidades relacionados con la vivienda de las personas.

2.40 Servicio comercial: Es el servicio que se presta a predio o inmuebles destinados a actividades comerciales, en los términos del Código de Comercio y a actividades similares, como depósitos, oficinas de profesionales, consultorios etc.

2.41 Servicio industrial: Es el servicio que se presta a predios o inmuebles en los cuales se desarrollan actividades industriales que corresponden a procesos de transformación de bienes o de otro orden.

2.42 Servicio oficial: Es el que se presta a las entidades de carácter oficial , a los establecimientos públicos que no desarrollen permanentemente actividades de tipo comercial o industrial , a los planteles educativos de



carácter oficial de todo nivel , a los hospitales , clínicas , centros de salud , ancianatos , y orfanatos de carácter oficial.

2.43 Servicio provisional: Es el servicio que presta a constructores durante el periodo que dure la obra a usuarios ubicados en asentamientos subnormales que carecen de redes oficiales de acueducto y alcantarillado.

2.44 Servicio especial: Es aquel que se presta a entidades si animo de lucro , instituciones de beneficencia , culturales y las de servicios sociales , previa solicitud a EMPRESAS PUBLICAS DE ARMENIA E.S.P y que requieren la expedición de una resolución interna autorizando dicho servicio.

2.45 Servicio regular: Es el servicio que se presta a un inmueble de manera permanente para su utilización habitual.

2.46 Servicio temporal: Es el que se presta a obras en construcción o espectáculos públicos no permanentes y a otros servicios no residenciales de carácter ocasional, con una duración no superior a un año, prorrogable a juicio de la empresa.

2.47 Pila publica: Suministro de agua por EMPRESAS PUBLICAS DE ARMENIA E.S.P, de manera provisional, para el abastecimiento colectivo y en zonas que no cuenten con red de acueducto, siempre que las condiciones técnicas y económicas impidan la instalación de redes domiciliarias.

2.48 Unidad habitacional: Unidad independiente, destinada principalmente a vivienda y que consta como mínimo de una habitación, un baño y una cocina.

2.49 Unidad no habitacional: Unidad independiente, cuyo uso principal es institucional oficial, comercial, o industrial.

2.50 Unidad del contrato de arrendamiento: Es el aviso que el arrendador de a la Empresa Prestadora, con el fin de no ser solidario en el pago de los servicios públicos consumidos por el arrendatario.

Cláusula 3. **Partes.** Son partes en el contrato de servicios públicos, en adelante CSP, las Empresas Publicas de Armenia E.S.P. y los usuarios y/o suscriptores.



Cláusula 4. **Solidaridad.** Los propietarios o poseedores del inmueble en el que se presta el servicio, los demás usuarios y los suscriptores son solidarios en sus obligaciones y derechos en el contrato de servicios públicos.

Con el fin de que el inmueble urbano destinado a vivienda, entregado en arriendo no quede afectado al pago de los servicios públicos domiciliarios, al momento de celebrar el contrato de arrendamiento, el arrendador podrá exigir al arrendatario la prestación de garantías o fianzas con el fin de garantizar el pago de las facturas correspondientes en los términos del artículo 15 de la Ley 820 de 2003.

Se considerarán garantías o fianzas las siguientes: depósitos en dinero a favor de las entidades o empresas de servicios públicos domiciliarios, garantías antes instituciones financieras o fiduciarias, pólizas de seguros, fiador, endoso de títulos y/o garantías, fiducia y encargo fiduciario, así como cualquiera otra que conforme a la ley cumpla con dicha finalidad.

Cláusula 5. **Régimen Legal del Contrato.** El contrato de servicios públicos se regirá por lo dispuesto en la Ley 142 de 1994, por las condiciones especiales que se pacten con los usuarios, por las condiciones uniformes previstas en el CSP y por las normas del Código de Comercio y del Código Civil.

Parágrafo. La modificación de la normatividad que hace parte del presente CSP se entenderá incluida en el mismo, desde el momento en que entre en vigencia la modificación respectiva.

Cláusula 6. **Vigencia del contrato.** El CSP se entiende celebrado por un término indefinido a partir del momento del perfeccionamiento del contrato, salvo que las partes decidan darlo por terminado por las causales previstas en este documento y en la ley, que no sean contrarias.

Cláusula 7. **Condiciones del suscriptor y/o usuario.** La empresa prestadora está dispuesta a celebrar el contrato para prestar los servicios públicos domiciliarios de acueducto y/o alcantarillado y, por lo tanto, a tener como suscriptor y/o usuario, a cualquier persona capaz que los solicite, siempre que sea propietaria, poseedora o tenedora del inmueble, o de una parte de él, si ese inmueble o la parte respectiva, reúnen las condiciones de acceso a que se refieren las cláusulas primera y octava de este documento.

Cláusula 8. **Solicitud del servicio.** La solicitud para la prestación de servicio puede presentarse verbalmente o por escrito en las oficinas de la empresa



prestadora, bien de modo personal, por correo o por otros medios que permitan identificar al suscriptor y/o usuario potencial, conocer su voluntad inequívoca y establecer la categoría de suscriptor y/o usuario a la cual pertenece.

Al recibir la solicitud, uno de los funcionarios dejará constancia escrita de ello, y de los datos pertinentes, en un formulario preparado para ese efecto. Los formularios se ofrecerán de manera gratuita a todos los suscriptores y/o usuarios. Si una solicitud de conexión implicara estudios particularmente complejos, su costo, justificado en detalle, podrá cobrarse al interesado, salvo que se trate de un usuario residencial perteneciente a los estratos 1, 2 y 3.

Las Empresas Públicas de Armenia E.S.P., definirá, dentro de los *quince* (15) días hábiles siguientes a la presentación de la solicitud, si esta se ajusta a las condiciones que se expresan en este CSP, y la fecha en que comienza la ejecución del contrato. Si se requiere la práctica de alguna prueba o informe o documento adicional para tomar esas decisiones, se deberá informar así al interesado, expresando los motivos y la fecha en que se resolverá o dará respuesta, y se comenzará la ejecución.

La persona prestadora podrá negar la solicitud por razones técnicas debidamente sustentadas, respecto a cada uno de los servicios negados, y deberá indicar las condiciones que debería cumplir el suscriptor potencial para resolver los inconvenientes técnicos que sustentan la negativa.

Con todo, la iniciación en la prestación del servicio solicitado no podrá superar 40 días hábiles contados desde el momento en el que la persona prestadora indique que está en posibilidad de prestar el servicio y el suscriptor y/o usuario ha atendido las condiciones uniformes.

Cláusula 9. **Perfeccionamiento.** El CSP se perfecciona cuando la empresa prestadora define las condiciones uniformes en las que está dispuesta a prestar el servicio y el propietario o quien utiliza un inmueble determinado, solicita recibir allí el servicio, si el solicitante y el inmueble se encuentran en las condiciones previstas por la persona prestadora. Del mismo modo se entenderá que existe CSP, en el caso de haber recibido efectiva y legalmente la prestación de los servicios objeto del presente CSP.

Parágrafo. No habrá más de un contrato con el mismo objeto en relación con el mismo inmueble.



Cláusula 10. **Publicidad.** El CSP será objeto de adecuada publicidad por parte de la persona prestadora para su conocimiento por parte de suscriptores y/o usuarios efectivos o potenciales, por medio de los siguientes medios:

1. La entrega de copias del contrato y de su anexo técnico, siempre que lo solicite el suscriptor y/o usuario o el suscriptor potencial. En el caso de solicitud del suscriptor y/o usuario, las copias serán gratuitas.
2. La difusión y publicación de los textos de condiciones uniformes en los centros de atención al usuario y en las oficinas de peticiones, quejas y recursos en lugar visible y fácilmente accesible, con las explicaciones que sean necesarias para su comprensión. En todo caso, las empresas deben disponer en las oficinas donde se atiende a los usuarios, de ejemplares de las condiciones uniformes de su contrato.
3. Para efectos de cambio o reparación de los instrumentos de medición, informar al suscriptor y/o usuario las características mínimas de estas, de acuerdo con lo establecido en el Reglamento Técnico del Sector (RAS).

Parágrafo 1°. El CSP y sus modificaciones adolecerán de nulidad relativa si se celebran sin dar copia al suscriptor y/o usuario que lo solicite. Para constancia de la entrega, el prestador deberá llevar un registro en el que obre constancia de dicha entrega.

Parágrafo 2°. En todo caso, del presente CSP no se derivan obligaciones y derechos hasta tanto no se perfeccione el mismo.

CAPITULO II

De las Obligaciones y Derechos de las Partes

Cláusula 11. **Obligaciones de la empresa prestadora:** Sin perjuicio de aquellas contenidas en la legislación, reglamentación y regulación vigente, son obligaciones de la empresa prestadora, las siguientes:

1. Suministrar continuamente un servicio de buena calidad en el inmueble para el cual se hizo la solicitud, de acuerdo con los parámetros fijados por las



autoridades competentes y con las especificaciones técnicas determinadas por la persona prestadora, las cuales se encuentran contenidas en el Anexo Técnico, el cual se entiende que forma parte integrante de este documento.

2. Iniciar la prestación de los servicios, en los términos del numeral 1 de la presente cláusula, a partir de su conexión dentro del término previsto en la cláusula octava de este contrato y una vez se hubieren realizado los aportes de conexión si fuere el caso. En este último evento, la persona prestadora otorgará plazos razonables para amortizar dicho valor.

3. Medir los consumos o en su defecto, facturar el servicio con base en consumos promedios cuando durante un período no sea posible medirlos con instrumentos, de acuerdo con lo previsto en el artículo 146 de la Ley 142 de 1994 y en la cláusula 21 de este contrato o de la forma en que lo disponga la regulación aplicable.

4. Facturar el servicio de forma tal que el consumo sea el elemento principal del precio que se cobre al suscriptor y/o usuario, de acuerdo con los parámetros señalados por la Ley 142 de 1994 o por las autoridades competentes. Al cabo de cinco meses de haber entregado las facturas, las personas prestadoras no podrán cobrar bienes o servicios que no facturaron por error, omisión o investigación de desviaciones significativas frente a consumos anteriores. Se exceptúan los casos en que se compruebe dolo del suscriptor y/o usuario. Para efectos de la determinación de la fecha de entrega de la factura, se tomará aquella señalada para el primer vencimiento.

5. Permitir al suscriptor y/o usuario elegir libremente al proveedor de los bienes necesarios para la utilización de los servicios, siempre y cuando reúnan las condiciones técnicas definidas por el Ministerio de Ambiente, Vivienda y Desarrollo Territorial.

6. Entregar oportunamente las facturas de acuerdo con lo establecido en la cláusula 19 del presente contrato y discriminar en la factura cuando se cobren varios servicios, cada uno por separado.

7. Ayudar al suscriptor y/o usuario a detectar el sitio y la causa de fugas imperceptibles de agua, en el interior del inmueble, en los términos del artículo 146 de la Ley 142 de 1994 y del artículo 21 del Decreto 302 de 2000.

8. Al momento de preparar las facturas, investigar de oficio, las desviaciones significativas frente a consumos anteriores.



9. Hacer los descuentos y reparar e indemnizar los perjuicios ocasionados como consecuencia de falla en la prestación del servicio, salvo que medie caso fortuito o fuerza mayor de acuerdo con lo establecido por la Ley 142 de 1994 y demás normas reglamentarias y regulatorias.

10. Devolver los cobros no autorizados, de conformidad con la regulación vigente.

11. Restablecer el servicio, cuando este ha sido suspendido o cortado por una causa imputable al suscriptor y/o usuario, una vez haya desaparecido la causal que le dio origen, se hayan cancelado los gastos de corte, suspensión, reinstalación y reconexión y se hayan satisfecho las demás sanciones a que se refiere la cláusula 27 del presente CSP, en un término no superior a dos días hábiles, para el evento de suspensión, y cinco días hábiles, para el evento de corte.

12. Informar a los usuarios acerca de la manera de utilizar los servicios con eficiencia y seguridad y adelantar campañas masivas de divulgación sobre el particular.

13. Dar garantía sobre las acometidas y equipos de medición suministrados o construidos por la persona prestadora, la cual no podrá ser inferior a tres años, de conformidad con lo previsto en los Decretos 3466 de 1982 y 302 de 2000.

14. Informar, por lo menos con veinticuatro (24) horas de anticipación o en el plazo que establezca la reglamentación vigente, sobre los términos y motivos de las suspensiones del servicio programadas para mantenimientos periódicos y reparaciones técnicas, salvo que se trate de emergencias o eventos fuera del control de la persona prestadora.

15. Dotar de carné de identificación a los funcionarios y demás personal autorizado para ingresar a las instalaciones de los usuarios a practicar revisiones y tomar lecturas de los medidores. Dicho carné contendrá, como mínimo, el nombre, el documento de identidad, el cargo y la foto reciente de la persona.

16. Otorgar financiamiento a los usuarios de los estratos 1, 2 y 3, para la amortización de los aportes por conexión domiciliaria, incluyendo la acometida y el medidor, el cual no podrá ser inferior a tres (3) años.



17. Devolver al usuario y/o suscriptor el medidor y demás equipos retirados por la empresa que sean de su propiedad, salvo que por razones de tipo probatorio, estos se requieran por un tiempo. La empresa deberá comunicar por escrito al suscriptor y/o usuario, las razones de tipo probatorio por las cuales se retira temporalmente el medidor, así como el tiempo requerido para tales efectos.

18. Cerciorarse de que los medidores funcionen en forma adecuada.

19. Observar la plenitud de las formas propias de la actuación administrativa prevista en el presente CSP.

20. Respetar el debido proceso y derecho de defensa al usuario, observando la plenitud de las formas propias de la actuación administrativa prevista en la Constitución Política, el Código Contencioso Administrativo y otras normas aplicables sobre el particular.

21. Entregar a los interesados en extinguir la solidaridad a la que se refiere el artículo 15 de la Ley 820 de 2003, un formato plenamente ajustado a las disposiciones contempladas en tal artículo y sus Decretos Reglamentarios.

22. En caso de reemplazo de un instrumento de medición, la persona prestadora deberá entregar al suscriptor y/o usuario, certificación de calibración en la cual se pruebe o se justifique la necesidad de dicho cambio y su imposibilidad de reparación. Lo anterior, sin perjuicio del derecho del suscriptor y/o usuario de adquirir o reparar los instrumentos de medida en el mercado, consagrado en el artículo 144 de la Ley 142 de 1994.

24. Aplicar al usuario y/o suscriptor el estrato correspondiente, de conformidad con el establecido para tal fin por la autoridad competente.

25. Asignar al inmueble objeto del servicio la categoría del uso correspondiente y modificarlo en los casos que corresponda.

26. Cobrar las contribuciones de solidaridad y otorgar los subsidios de acuerdo con la ley.

27. Realizar el mantenimiento y reparación de las redes a su cargo, acorde con sus planes de operación e inversiones.

28. Salvo en los casos de visitas para la lectura ordinaria del medidor para efectos de facturación, dejar copia del informe de visita al usuario con



ocasión de cualquier verificación en terreno, así como en el caso de instalación, suspensión, corte, conexión, reinstalación y revisión del instrumento de medida.

29. Cuando adelante actividades de calibración de medidores o que implique tal calibración deberá hacerlo a través de laboratorios certificados por la Superintendencia de Industria y Comercio.

30. Remitir a la SSPD los expedientes para resolver el recurso de apelación de las reclamaciones de los usuarios, dentro de los 3 días hábiles siguientes a la notificación de la decisión mediante la cual se decidió el recurso de reposición.

31. Disponer de formatos que faciliten a los usuarios presentar peticiones, quejas y recursos.

32. Constituir una oficina de peticiones, quejas y recursos, la cual tiene la obligación de recibir, atender, tramitar y responder las peticiones o reclamos y recursos verbales o escritos que presenten los suscriptores y/o usuarios o los suscriptores potenciales en relación con el servicio o los servicios que presta dicha empresa.

33. Recolectar y transportar, en forma permanente las aguas residuales provenientes del inmueble objeto del servicio por medio de su red de alcantarillado, así como realizar la disposición final de los mismos de conformidad con las normas vigentes (Resolución CRA 151 de 2001).

Cláusula 12. **Obligaciones del suscriptor y/o usuario.** Sin perjuicio de aquellas contenidas en la legislación, reglamentación y regulación vigente, son obligaciones del suscriptor y/o usuario, las siguientes:

1. Hacer buen uso del servicio, de modo que no genere riesgos excepcionales o se constituya en una carga injustificada para las **EMPRESAS PUBLICAS DE ARMENIA E.S.P** o los demás miembros de la comunidad.

2. Informar de inmediato a la empresa prestadora sobre cualquier irregularidad, anomalía o cambio que se presente en las instalaciones internas, o la variación del propietario, dirección u otra novedad que implique modificación a las condiciones y datos registrados en el contrato de servicios públicos y/o en el sistema de información comercial.



3. Contratar con personal idóneo la ejecución de instalaciones internas, o la realización de labores relacionadas con modificaciones, ampliaciones y trabajos similares. Quedan bajo su exclusiva responsabilidad los riesgos que puedan presentarse por el incumplimiento de esta disposición.
4. Realizar el pago de los aportes de conexión, cuando a ello hubiere lugar.
5. Permitir la lectura de los medidores y su revisión técnica.
6. Verificar que la factura remitida corresponda al inmueble receptor del servicio. En caso de irregularidad, el suscriptor y/o usuario deberá informar de tal hecho a la persona prestadora.
7. Pagar oportunamente las facturas que hayan sido entregadas cumpliendo los requisitos legales.
8. Permitir la suspensión o corte del servicio, si se realizan de conformidad con la normatividad vigente.
9. Solicitar la factura a la persona prestadora cuando aquella no haya llegado oportunamente. El no recibir la factura no lo exonera del pago, salvo que la persona prestadora no haya efectuado la facturación en forma oportuna.
10. En el caso de suscriptores y/o usuarios no residenciales, garantizar con un título valor el pago de las facturas a su cargo, en los siguientes eventos:
 - a. Por financiación o refinanciación previstos por la Empresa.
 - b. Por acuerdo extra procesal suscrito ante el funcionario encargado de la jurisdicción coactiva.
 - c. Por denunciar el contrato de arrendamiento.
11. Para el restablecimiento del servicio suspendido o que haya sido objeto de corte por causas imputables al suscriptor y/o usuario, este debe eliminar su causa, cancelar de manera previa todos los gastos de corte o suspensión y reconexión o reinstalación en los que incurra la persona prestadora y satisfacer las demás sanciones previstas en la cláusula 27 del presente contrato.



12. Permitir a las **EMPRESAS PUBLICAS DE ARMENIA E.S.P.** el cambio de la acometida cuando no tenga el diámetro adecuado para la prestación del servicio o cuando la misma se encuentre deteriorada.

13. Permitir la revisión de las instalaciones internas cuando tal revisión sea necesaria para la adecuada prestación del servicio. Para estos efectos, la persona que realice la medición deberá contar con una identificación que lo acredite para realizar tal labor, dar aviso previo al suscriptor y/o usuario por escrito el día y hora en que la revisión sería realizada y respetar las normas del Código de Policía sobre penetración a domicilio ajeno.

14. Abstenerse de conectar mecanismos de bombeo que succionen el agua directamente de las redes locales o de las acometidas de acueducto.

15. En el caso de multiusuarios sin posibilidad de medición individual y, a fin de que la empresa prestadora tome las medidas necesarias para expedir una única factura, presentar ante esta, las razones de tipo técnico por las cuales no existe medición individual y el número de unidades independientes residenciales, comerciales, industriales, oficiales o especiales que conforman la edificación.

16. Para el caso de suscriptores y/o usuarios especiales de alcantarillado, es responsabilidad poner en un lugar público y de fácil acceso las cajas de aforo y/o puntos de muestreo para efectuar las caracterizaciones de vertimientos y de medición de los volúmenes de descarga.

17. Vincularse a los servicios de acueducto y/o alcantarillado, siempre que haya servicios públicos disponibles, o acreditar que se dispone de alternativas que no perjudiquen a la comunidad, previa certificación de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, en los términos del artículo 16 de la Ley 142 de 1994.

18. Abstenerse de descargar al sistema de alcantarillado, sustancias prohibidas o no permitidas por la normatividad vigente.

19. Tomar las acciones necesarias para reparar o reemplazar los medidores cuando la empresa lo solicite, dentro del término no mayor a un periodo de facturación. De lo contrario, la empresa podrá hacerlo por cuenta del suscriptor y/o usuario.

20. No cambiar la destinación del inmueble receptor del servicio sin el lleno de los requisitos exigidos por las autoridades competentes.



Cláusula 13. **Derechos de las partes.** Se entienden incorporados en el CSP los derechos que, a favor de los suscriptores y/o usuarios y de la empresa prestadora, además de los que se desprendan de este contrato, se encuentran consagrados en la Constitución Política, la Ley 142 de 1994 y en los Decretos 302 de 2000, 229 de 2002 y demás disposiciones concordantes, así como las normas que las modifiquen, adicionen o subroguen.

Cláusula 14. **Derechos de las EMPRESAS PÚBLICAS DE ARMENIA E.S.P.** Constituyen derechos de la empresa prestadora:

1. Cobrar, de conformidad con la normatividad vigente, el valor de los servicios prestados.
2. Suspender y/o cortar los servicios, de conformidad con la legislación y regulación vigentes y las previsiones del presente contrato.
3. Solicitar a los suscriptores y/o usuarios no residenciales una garantía adicional de pago para el suministro del servicio, en los términos dispuestos en la Ley 142 de 1994.
4. Verificar el estado de los instrumentos de medición, incluyendo su retiro temporal para la verificación. En caso de retiro del medidor la persona prestadora instalará un dispositivo de medición equivalente, con carácter provisional, mientras se efectúa la revisión o reparación. En caso de no instalarse un medidor provisional el consumo se determinará de acuerdo con los procedimientos previstos en el artículo 146 de la Ley 142 de 1994.
5. Imponer sanciones por incumplimiento de obligaciones pecuniarias y no pecuniarias en los términos de la cláusula 27 del presente contrato.
6. Incluir dentro de la facturación cualquier obligación a favor o en contra del suscriptor y/o usuario, derivada de la conexión o prestación de los servicios de acueducto y alcantarillado, conforme a la normatividad vigente.
7. Verificar que los usuarios del sistema de alcantarillado cumplan con la normatividad vigente en materia de vertimientos definidos por la autoridad competente.
8. Ejecutar acciones de cobro prejurídico y coactivo de las obligaciones en mora, de conformidad con la ley.



Cláusula 15. **Derechos del suscriptor y/o usuario.** Constituyen derechos del suscriptor y/o usuario:

1. A ser tratado dignamente por la persona prestadora.
2. Al debido proceso y defensa, de acuerdo con lo establecido en el Capítulo VI del presente CSP.
3. A no ser discriminado por la persona prestadora de servicios públicos domiciliarios. Los usuarios tienen derecho a obtener tratamiento igual para situaciones iguales.
4. A ser informado clara y oportunamente de sus obligaciones y de las consecuencias de incumplirlas.
5. A que no se suspenda o corte el servicio, hasta tanto no esté en firme la decisión de la reclamación cuando haya sido presentada por el usuario.
6. A la libre elección del prestador del servicio.
7. A la medición de sus consumos reales. La medición de consumos se realizará de conformidad con lo establecido en la regulación vigente y en ningún caso, habrá lugar al cobro de más de un cargo fijo por cada equipo de micro medición por suscriptor y/o usuario.
8. Sin perjuicio del derecho de todo suscriptor y/o usuario a la medición de sus consumos reales, los productores de servicios marginales, independientes o para uso particular de acueducto que hayan sido certificados como tales por la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, tendrán derecho al aforo del servicio de alcantarillado, asumiendo, en todo caso los costos correspondientes.
9. A obtener información completa, precisa y oportuna sobre asuntos relacionados con la prestación del servicio.
10. A obtener información y orientación acerca de los requisitos jurídicos o técnicos que las disposiciones vigentes impongan a las peticiones, actuaciones, solicitudes o quejas que se propongan realizar, así como a llevarlas a cabo.



11. A conocer, en cualquier momento, el estado de la tramitación de los procedimientos en los que tengan la condición de interesados y obtener copias, a su costa, de documentos contenidos en ellos.
12. A abstenerse de presentar documentos no exigidos por las normas legales aplicables a los procedimientos de que trate la gestión.
13. A reclamar cuando la empresa aplique un estrato diferente al establecido por la respectiva entidad territorial competente para tales fines.
14. A reclamar en contra del uso asignado por la persona prestadora al inmueble objeto del servicio, cuando se le hubiere asignado uno diferente al real.
15. A conocer las condiciones uniformes de los contratos de servicios públicos.
16. A ser protegido contra el abuso de posición dominante contractual de las personas prestadoras de servicios públicos.
17. A la prestación continua de un servicio de buena calidad y a las reparaciones por falla en la prestación del servicio, de conformidad con el artículo 137 de la Ley 142 de 1994.
18. A una información clara, completa, precisa y oportuna en las facturas.
19. A presentar peticiones, quejas y recursos relativos al contrato de servicios públicos.
20. A recibir la factura a su cargo por lo menos con cinco (5) días hábiles de antelación a la fecha de pago oportuno señalada en la misma.
21. En caso de corte del servicio mediante el retiro de elementos de la acometida, a recibir de la persona prestadora el medidor y/o los elementos retirados, si es el propietario de los mismos, en los términos del artículo 135 de la Ley 142 de 1994.
22. A solicitar a la persona prestadora, la revisión de las instalaciones internas con el fin de establecer si hay deterioro en ellas, y de ser el caso, que esta efectúe las recomendaciones que considere oportunas para su reparación o adecuación, por parte de personal técnico.



23. En los casos de revisión por anomalías, retiro provisional del equipo de medida, cambio del mismo y visitas técnicas, a solicitar la asesoría y/o participación de un técnico particular o de cualquier persona para que verifique el proceso de revisión de los equipos de medida e instalaciones internas.

24. A la participación en los comités de desarrollo y control social.

25. A obtener los bienes y servicios ofrecidos en calidad o cantidad superior a las proporcionadas de manera masiva, siempre que ello no perjudique a terceros y que el usuario asuma los costos correspondientes.

26. A recibir copia de la lectura efectuada para efectos de facturación, cuando lo solicite el suscriptor y/o usuario.

27. A que se le afore o se le mida.

28. A que no se le suspenda el servicio, ni se le cobre la reinstalación, cuando demuestre que se efectuó el pago.

Parágrafo. Para hacer efectiva esta asesoría y/o participación a la que hace referencia el numeral 23 de la presenta cláusula, el prestador deberá dar aviso de la visita correspondiente a la revisión, retiro provisional o cambio, así como de cualquier visita de carácter técnico, con antelación de 3 días. Excepcionalmente y en el caso de visitas técnicas tendientes a la determinación de anomalías no será necesario dar el aviso referido en el presente párrafo, y para garantizar este derecho, el usuario tendrá una hora para obtener la asesoría o participación de un técnico.

Cláusula 16. **Prestación temporal del servicio:** En los casos en que una persona natural o jurídica solicita a la empresa prestadora la prestación del servicio mientras se realizan obras necesarias para su prestación regular o para espectáculos públicos, esta disponibilidad tendrá un termino inicial de una semana, el que podrá ser prorrogado a juicio de la empresa prestadora, so pena de incurrir en las sanciones establecidas en la clausula 33.

Cláusula 17. **Obligación de los constructores.** El constructor deberá informar a la empresa prestadora la terminación de la conexión temporal para que se inicie la facturación individual del inmueble que se somete al reglamento de propiedad horizontal.



La conexión temporal tendrá un término inicial de 6 meses, el que podrá ser prorrogado a juicio de la empresa prestadora.

Cláusula 18. **Propiedad de las conexiones domiciliarias.** La propiedad de las redes, equipos y elementos que integran una acometida serán de quien los hubiere pagado, si no fuesen inmuebles por adhesión, caso en el cual pertenecerán al propietario del inmueble al cual se adhieren. En virtud de lo anterior el suscriptor no queda eximido de las obligaciones resultantes del CSP que se refiere a esos bienes. Cuando la empresa prestadora construya las redes, los equipos y elementos que integran las acometidas externas que se utilicen para prestar los servicios a que se refiere este documento esta obligada a conservar la prueba de los gastos que realice. (Resolución CRA 151 de 2001).

Cláusula 19. **Totalizadores para áreas comunes.** En edificios y urbanizaciones multifamiliares la empresa exigirá un totalizador sin perjuicio de los medidores individuales de cada inmueble. En ausencia de este se deberán instalar medidores para registrar el consumo de las áreas comunes.

El totalizador estará localizado en el límite entre la propiedad pública y privada, la diferencia de lecturas del totalizador y los medidores individuales se cobrará a la administración del edificio o urbanización.

Cláusula 20. **Medidores para edificios de Oficinas** Los usuarios para edificios de Oficinas sometidas a régimen de propiedad Horizontal, que cuenten con un medidor colectivo, podrá solicitar a la entidad la instalación de medidores individuales en este caso, los usuarios deberán realizar a su cargo todas las obras requeridas por la empresa para la instalación de los mismos.

CAPITULO III

Facturación

Cláusula 21. **Principio general de facturación.** La factura solo incluirá valores expresamente autorizados conforme a la ley, la regulación y las condiciones uniformes del presente CSP.



Cláusula 22. **Contenido mínimo de las facturas.** La factura que expida **EMPRESAS PUBLICAS DE ARMENIA E.S.P** deberá contener, como mínimo, la siguiente información:

1. El nombre de las **EMPRESAS PUBLICAS DE ARMENIA E.S.P** responsable de la prestación del servicio y su NIT.
2. El nombre del suscriptor y/o usuario, número de identificación del medidor al cual se presta el servicio y dirección del inmueble receptor del servicio.
3. La dirección a la que se envía la factura o cuenta de cobro.
4. El estrato socioeconómico, cuando el suscriptor y/o usuario sea residencial, y clase de uso del servicio.
5. El período de facturación del servicio y fecha de expedición de la factura.
6. El cargo por unidad en el rango de consumo, el cargo fijo y los otros cobros autorizados por la legislación vigente.
7. Los sitios y modalidades donde se pueden realizar los pagos.
8. Los cargos por concepto de corte, suspensión, reconexión y reinstalación cuando a ello hubiere lugar.
9. La lectura anterior del medidor de consumo y lectura actual del medidor, si existe. Cuando, sin acción u omisión de las partes, durante un período no sea posible medir el consumo con instrumentos técnicos deberá indicarse la base promedio con la cual se liquida el consumo.
10. La comparación entre el valor de la factura por consumo y el volumen de los consumos, con los que se cobraron los tres períodos inmediatamente anteriores, si la facturación es bimestral, y seis periodos, si la facturación es mensual.
11. El valor y factor de los subsidios o de las contribuciones de solidaridad, según el caso, en los términos establecidos por la Ley 142 de 1994 y las normas que la desarrollen, modifiquen o reemplacen.
12. El valor y fechas de pago oportuno, así como la fecha de suspensión del servicio.



13. El IVA discriminado.

14. Los gastos que por todo concepto se causen en razón del cobro judicial o extrajudicial.

Parágrafo. Adicionalmente en el caso de multiusuarios, la factura indicará el número de unidades independientes por estrato y por sector, el nivel de consumo según el rango definido por la CRA, el valor por el cargo fijo y el valor por cargo de consumo.

Cláusula 23. **Facturación y pago de otros cobros y servicios.** En la factura podrán incluirse otros cobros a los que la persona prestadora tenga derecho, relacionados con la prestación del servicio, los cuales se distinguirán de los que originan los consumos o cargos fijos y la razón de los mismos se explicará en forma precisa.

Cuando se facturen los servicios de saneamiento básico, conjuntamente con otro servicio público domiciliario, no podrá cancelarse este último con independencia de los servicios de aseo o alcantarillado, salvo en aquellos casos en que exista prueba de mediar petición, queja o recurso debidamente interpuesto ante la entidad prestataria de los servicios de saneamiento básico.

Parágrafo 1°. Las facturas que se emitan en desarrollo del CSP y en cuanto incluyan únicamente valores por servicios de acueducto y alcantarillado, deben ser pagadas en forma conjunta y los intereses aplicables por falta de pago procederán respecto al valor de la suma de ambos servicios.

Cuando exista reclamación o recurso debidamente interpuesto que se refiera a uno solo de tales servicios, la persona prestadora recibirá por separado el pago del servicio que no es objeto de reclamo.

Parágrafo 2°. En las facturas en las que se cobren varios servicios, será obligatorio totalizar por separado cada servicio, cada uno de los cuales podrá ser pagado independientemente de los demás con excepción del servicio público domiciliario de aseo y demás servicios de saneamiento básico. Las sanciones aplicables por no pago procederán únicamente respecto del servicio que no sea pagado.

Parágrafo 3°.- La Empresa puede incluir en la factura de los servicios públicos domiciliarios, cobros de bienes o servicios distintos de los originados



en la prestación efectiva de estos, siempre que cuente con la autorización expresa del usuario.

Cuando el usuario que solicite el bien o servicio de un tercero no sea propietario del inmueble donde se facturan los servicios de acueducto y alcantarillado, y pretenda que las cuotas de pago de los mismos le sean cobrados a través de la factura, de los servicios públicos que presta La Empresa, deberá obtener autorización por escrito del propietario del inmueble.

Sin embargo las deudas originadas de obligaciones diferentes al pago de los servicios públicos domiciliarios, no generaran solidaridad respecto del propietario del inmueble salvo que este así lo haya aceptado en forma expresa.

Cuando el usuario lo requiera, podrá cancelar únicamente los valores correspondientes a los servicios públicos domiciliarios, prescindiendo de la(s) cuota(s) derivada(s) de los bienes o servicios distintos de servicios públicos domiciliarios, que haya contratado y autorizado su cobro a través de la factura. Para el efecto deberá dirigirse a las oficinas de La Empresa, y solicitar la factura reemplazo, donde se excluyan el valor del pago de las cuota(s) derivada(s) de estos bienes o servicios y se facture únicamente los servicios públicos domiciliarios.

En las facturas de servicios públicos domiciliarios la información y el valor de la(s) cuota(s) derivada(s) de los bienes o servicios distintos de estos, deberá detallarse por separado del valor de los servicios públicos domiciliarios cobrados en la factura, de modo que quede claramente expresado cada concepto.

La Empresa no podrá suspender los servicios públicos domiciliarios, por el no pago de la(s) cuota(s) de los bienes o servicios distintos de los servicios públicos contratados por el usuario.

Las reclamaciones o desacuerdos derivados de la facturación de la(s) cuota(s) derivada(s) de los bienes o servicios distintos de los servicios públicos domiciliarios, no serán atendidos ni gestionados por La Empresa. En tal sentido el usuario deberá presentar sus reclamaciones ante la persona responsable del suministro de dichos bienes o servicios.

Esta disposición se incluye al tenor de lo dispuesto en los conceptos 180 de 2.006, y 693 de 2.002 proferidos por la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios.



Cláusula 24. Facturas de pequeños establecimientos no residenciales anexos a las viviendas, los pequeños establecimientos no residenciales anexos a apartamentos o casas de habitación, empresas familiares, cuyo diámetro de acometida no supere la media pulgada, reconsideran como residenciales, para efectos de facturación, siempre y cuando el servicio, sea suministrado a través de la misma acometida y registrado en el mismo medidor.

El tratamiento anterior solo se aplicará cuando el inmueble residencial tenga un solo establecimiento no residencial y el área física destinada a dicho uso, no exceda los 30 metros cuadrados.

Cláusula 25 **Período de facturación.** Las facturas se entregarán mensualmente, en cualquier hora y día hábil en el predio en el que se presta el servicio. En todo caso, la factura deberá ponerse en conocimiento de los suscriptores y/o usuarios vinculados al contrato con al menos cinco (5) días de antelación a la fecha de primer vencimiento, mediante los mecanismos de reparto y sectorización que garanticen su entrega oportuna.

Parágrafo. En caso que sea necesario para la adecuada facturación del servicio prestado, las **EMPRESAS PÚBLICAS DE ARMENIA E.S.P.** podrá ajustar su periodo de facturación. Tal ajuste no excluirá la obligación de poner en conocimiento la factura al usuario y/o suscriptor en los términos establecidos en la presente cláusula.

Cláusula 26. **Sitio de entrega de la factura.** En las zonas urbanas, las facturas se entregarán en la dirección del inmueble receptor del servicio, salvo que el suscriptor y/o usuario registre para estos efectos dirección diferente; en las zonas rurales, en el predio en el que se presta el servicio o en el lugar acordado entre las partes.

Cláusula 27. **Imposibilidad de medición.** Cuando, sin acción u omisión de las partes, durante un período de facturación determinado, no sea posible medir razonablemente con instrumentos los consumos de agua, su valor podrá establecerse así:

1. Con base en los consumos promedios del mismo suscriptor y/o usuario, durante los últimos tres (3) períodos de facturación, cuando es bimestral, y seis (6) períodos de facturación, cuando sea mensual, si hubiese estado recibiendo el servicio en ese lapso y el consumo hubiese sido medido con instrumentos.



2. De no ser posible aplicar el procedimiento descrito en el numeral anterior, con base en los consumos promedios de otros suscriptores y/o usuarios durante los últimos tres (3) períodos de facturación, cuando es bimestral y seis (6) períodos de facturación, cuando sea mensual, si las características de los consumidores beneficiados con el contrato de los otros suscriptores y/o usuarios, fuere similar a los de quienes se benefician del contrato cuyo consumo se trata de determinar.

3. De no ser posible aplicar los procedimientos descritos en los numerales anteriores, el cálculo se realizará con base en aforo individual que se haga, o una estimación, teniendo en cuenta las actividades y el número de consumidores que se benefician con el contrato.

Parágrafo 1°. En cuanto al servicio de alcantarillado, estos se estimarán con base en los parámetros establecidos por la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico.

Parágrafo 2°. En caso de fugas imperceptibles los consumos se medirán en los términos del artículo 146 de la Ley 142 de 1994.

Parágrafo 3°. La medición de los consumos en caso de sistemas distintos a la micromedición, autorizados por la regulación vigente, se realizará de conformidad con lo establecido en esta.

Cláusula 28. **Cobro de sumas adeudadas.** Las deudas derivadas del contrato podrán ser cobradas ejecutivamente ante los jueces competentes o ejerciendo la jurisdicción coactiva. La factura expedida por la persona prestadora y firmada por el representante legal de la misma, prestará mérito ejecutivo.

Parágrafo. Al cabo de cinco (5) meses de haber entregado las facturas la persona prestadora no podrá cobrar bienes o servicios que no facturó por error, omisión o investigación de desviaciones significativas frente a consumos anteriores. Se exceptúan los casos en que se compruebe dolo del suscriptor y/o usuario.

CAPITULO IV

Suspensión y Reinstalación del Servicio



Cláusula 29. **Suspensión del servicio.** Se procederá a la suspensión del servicio en los siguientes eventos:

1. **Suspensión de Común Acuerdo:** El servicio puede suspenderse cuando lo solicite el suscriptor y/o usuario, siempre y cuando convengan en ello la persona prestadora y los terceros que puedan resultar afectados; o si lo solicita la persona prestadora, y usuarios vinculados, y los terceros que puedan resultar afectados convienen en ello.

Para efectos de proteger los intereses de terceros, cuando exista solicitud de suspensión del servicio, se enviará comunicación a las personas que se conozca que viven en el inmueble donde se presta el servicio, y se fijará copia de ella en una cartelera en un lugar público de las oficinas de la persona prestadora; al cabo de cinco (5) días hábiles de haber hecho entrega de ella en el inmueble, si la persona prestadora no ha recibido oposición, se suspenderá el servicio.

2. **Suspensión en interés del Servicio:** La empresa prestadora podrá suspender el servicio, sin que se considere falla en la prestación del mismo, en los siguientes casos:

a) Para hacer reparaciones técnicas, mantenimientos periódicos y racionamientos por fuerza mayor, siempre que de ello se dé aviso amplio y oportuno a los suscriptores y/o usuarios;

b) Para evitar perjuicios que se deriven de la inestabilidad del inmueble o del terreno, siempre que se haya empleado toda la diligencia posible, dentro de las circunstancias, para que el suscriptor y/o usuario pueda hacer valer sus derechos;

c) Por orden de autoridad competente.

3. **Suspensión por incumplimiento:** La suspensión del servicio por incumplimiento del contrato, imputable al suscriptor y/o usuario, tiene lugar en los siguientes eventos:

a) No pagar antes de la fecha señalada en la factura para la suspensión del servicio, sin que esta exceda en todo caso de dos (2) períodos de facturación en el evento en que esta sea bimestral y de tres (3) períodos cuando sea mensual, salvo que medie reclamación o recurso interpuesto, del artículo 140 de la Ley 142 de 1994;



- b) Hacer conexiones fraudulentas o sin autorización de las **EMPRESAS PUBLICAS DE ARMENIA E.S.P**;
- c) Dar al servicio público domiciliario de acueducto y/o alcantarillado, o al inmueble receptor de dicho servicio, un uso distinto al declarado o convenido con las **EMPRESAS PUBLICAS DE ARMENIA E.S.P**.
- d) Realizar modificaciones en las acometidas, hacer conexiones externas sin previa autorización de las **EMPRESAS PUBLICAS DE ARMENIA E.S.P**;
- e) Proporcionar, de forma permanente o temporal, el servicio público domiciliario a otro inmueble o usuario distinto al beneficiario del servicio;
- f) Adulterar las conexiones o aparatos de medición o de control, así como alterar el normal funcionamiento de estos;
- g) Dañar o retirar el equipo de medida; retirar, romper o adulterar cualquiera de los sellos instalados en los equipos de medida, protección, control o gabinete;
- h) Cancelar las facturas con cheques que no sean pagados por el banco respectivo, salvo que exista causa justificada de no pago, sin perjuicio de las acciones legales pertinentes, o cuando se cancele el servicio con una cuenta de cobro adulterada;
- i) Interferir en la utilización, operación y mantenimiento de las redes y demás equipos necesarios para suministrar el servicio público domiciliario, sean de propiedad de las **EMPRESAS PUBLICAS DE ARMENIA E.S.P** o de los suscriptores y/o usuarios;
- j) Impedir a los funcionarios, autorizados por las **EMPRESAS PUBLICAS DE ARMENIA E.S.P**. y debidamente identificados, la inspección de las instalaciones internas, equipos de medida o la lectura de contadores, siempre que se hayan cumplido los requisitos previstos en el numeral 11.15 de la cláusula decimoprimeras de este contrato;
- k) No efectuar dentro del plazo fijado, la adecuación de las instalaciones internas a las normas vigentes de las **EMPRESAS PUBLICAS DE ARMENIA E.S.P** por razones técnicas o de seguridad en el suministro del servicio;
- l) Conectar equipos sin la autorización de las **EMPRESAS PUBLICAS DE ARMENIA E.S.P** a las acometidas externas;



m) Efectuar sin autorización de las **EMPRESAS PUBLICAS DE ARMENIA E.S.P** una reconexión cuando el servicio se encuentre suspendido;

n) La alteración inconsulta y unilateral por parte del suscriptor y/o usuario de las condiciones contractuales de prestación del servicio;

ñ) La falta de medición del consumo por acción u omisión del suscriptor y/o usuario;

o) No permitir el traslado del equipo de medición, la revisión, la reparación o el cambio justificado del mismo, cuando ello sea necesario para garantizar una correcta medición;

p) Las demás previstas en la Ley 142 de 1994 y normas concordantes.

Parágrafo. En caso de suspensión del servicio, las **EMPRESAS PUBLICAS DE ARMENIA E.S.P** dejará en el inmueble la información correspondiente, indicando además la causa de la suspensión.

Cláusula 30. **Improcedencia de la suspensión.** No procederá la suspensión del servicio por incumplimiento imputable al usuario por falta de pago, cuando las **EMPRESAS PUBLICAS DE ARMENIA E.S.P**:

1. Habiendo incurrido en falla en la prestación del servicio, no ha procedido a hacer las reparaciones establecidas en el artículo 137 de la Ley de Servicios Públicos o las normas que la modifiquen, adicionen o reformen.

2. Entregó de manera inoportuna la factura y habiendo solicitado el suscriptor y/o usuario duplicado de la misma, no se le haya expedido.

3. No facturó el servicio prestado.

Si las **EMPRESAS PUBLICAS DE ARMENIA E.S.P** procede a la suspensión del servicio estando incurso dentro de los eventos arriba señalados, deberá reinstalar el servicio sin costo alguno para el usuario, sin perjuicio de las disposiciones contenidas en el artículo 137 de la Ley 142 de 1994, cuando a ello haya lugar.

Cláusula 31. **Procedimientos para suspensión.** Para suspender el servicio, las **EMPRESAS PUBLICAS DE ARMENIA E.S.P** deberá garantizar el debido proceso, e informar al suscriptor y/o usuario la causa de la suspensión.



Cláusula 32. **Reinstalación del servicio.** Para restablecer el servicio, si la suspensión fue imputable al suscriptor y/o usuario, este debe eliminar su causa, cancelar todos los gastos de reinstalación en los que la persona prestadora incurra, así como las sanciones a que hubiere lugar, en virtud de lo establecido en el Capítulo V del presente Contrato.

La reanudación del servicio suspendido deberá realizarse a más tardar dentro de los dos (2) días hábiles siguientes al pago. En el evento de no producirse oportunamente la reinstalación, o no haberse suspendido efectivamente el servicio, la persona prestadora se abstendrá de cobrar el valor de la reinstalación.

CAPITULO V

Obligaciones accesorias y falla del servicio

Cláusula 33. **Sanciones.** Las **EMPRESAS PUBLICAS DE ARMENIA E.S.P.**, previo cumplimiento del debido proceso, podrá imponer sanciones a los suscriptores y/o usuarios por incumplimiento de obligaciones pecuniarias y no pecuniarias, en los términos de la Constitución, la ley y el presente contrato. En consecuencia, procederán las siguientes sanciones, en atención al tipo de obligación incumplida por el suscriptor y/o usuario:

1. **Incumplimiento de obligaciones pecuniarias.** En caso de incumplimiento de obligaciones pecuniarias, habrá lugar a:

a) Suspensión en los términos del artículo 140 de la Ley 142 de 1994 y artículo 26 del Decreto 302 de 2000;

b) Corte del servicio en los términos del artículo 141 de la Ley 142 de 1994 y del artículo 29 del Decreto 302 de 2000;

c) Intereses moratorios en los términos del artículo 96 de la Ley 142 de 1994 y del Código Civil.

2. **Incumplimiento de obligaciones no pecuniarias.** En caso de incumplimiento de obligaciones no pecuniarias, habrá lugar a:

a) Suspensión en los términos del artículo 140 de la Ley 142 de 1994 y artículo 26 del Decreto 302 de 2000;



b) Corte del servicio en los términos del artículo 141 de la Ley 142 de 1994, del artículo 29 del Decreto 302 de 2000.

Parágrafo 1°. En todo caso cuando se proceda a la suspensión o al corte, el suscriptor y/o usuario deberá pagar además los costos en los que incurra la empresa por tales conceptos.

Parágrafo 2°. Sin perjuicio de lo anterior, el suscriptor y/o usuario deberá retribuir el monto real de los daños que haya sufrido la Empresa prestadora. Tal monto se establecerá determinando el costo real de las reparaciones en infraestructura en los que efectivamente hubiere incurrido las **EMPRESAS PUBLICAS DE ARMENIA E.S.P** cuando fuere el caso. En el evento en que el daño fuere consecuencia de cualquier conducta que impida la medición del servicio prestado, habrá lugar a su pago en los términos del presente contrato, sin perjuicio de las sanciones policivas o penales a que hubiere lugar y de la responsabilidad que pudiere haber frente a terceros.

Cláusula 34. ***Procedimiento para la imposición de sanciones derivadas del incumplimiento de obligaciones no pecuniarias.*** Para la imposición de las sanciones previstas en el numeral 2 de la cláusula anterior, las **EMPRESAS PUBLICAS DE ARMENIA E.S,P** deberá ceñirse al procedimiento establecido en el Código Contencioso Administrativo para las actuaciones administrativas iniciadas de oficio.

Por lo tanto el procedimiento sancionatorio empleado, además de consagrar términos ciertos, debe garantizar la legalidad, la imparcialidad, la publicidad, y permitir la contradicción, solicitud y práctica de material probatorio por parte del usuario.

Cláusula 35 **Descuentos a predios desocupados:** Para Efectos de descuento a predios por encontrarse desocupados se aplicara lo establecido en la resolución CRA 151 DE 2001; para ser objeto de la aplicación de los descuento por predio desocupado se deberá acreditar tal situación con el recibo de la energía con consumo menor o igual a 50 Kilowts/hora/mes o presenta certificado de inspección ocular del inmueble por parte de la autoridad competente donde conste que estuvo desocupado.

Cláusula 36: **Condiciones de pago:** Las facturas que se emitan en desarrollo del CSP y en cuánto incluyan solo valores por servicios de acueducto y alcantarillado, deben de ser pagadas en forma conjunta; y las sanciones aplicables por falta de pago procederán respecto del valor de la suma de ambos servicios.



El usuario o suscriptor deberá efectuar el pago del servicio y demás aspectos inherentes al desarrollo del contrato dentro de los plazos señalados en las facturas y en los sitios previstos por la empresa.

Todo suscriptor o usuarios esta en la obligación de verificar que la factura remitida corresponda al inmueble receptor del servicio. el pago realizado solo se imputara a la cuenta del inmueble cuya factura hubiera sido cancelada

Cláusula 37. **Interés de mora.** Aclarada por el art. 1, Resolución C.R.A. 400 de 2006. En el evento en que el usuario de inmuebles residenciales incurra en mora en el pago de las tarifas por concepto de la prestación del servicio objeto del CSP, las **EMPRESAS PÚBLICAS DE ARMENIA E.S.P** podrá aplicar intereses de mora sobre saldos insolutos de conformidad con la tasa de interés moratorio aplicable en el Código Civil.

Con respecto a los suscriptores y/o usuarios no residenciales, la tasa de interés moratorio aplicable será la que se determine convencionalmente o, supletivamente, la que corresponda al régimen comercial.

Cláusula 38. **Reporte a centrales de riesgo.** Las **EMPRESAS PUBLICAS DE ARMENIA E.S.P** podrá, siempre que el suscriptor y/o usuario haya otorgado su consentimiento expreso al momento de la celebración del presente contrato, informar a una entidad que maneje y/o administre bases de datos, la información sobre la existencia de deudas a su favor cuyo hecho generador sea la mora de un suscriptor y/o usuario en el cumplimiento de sus obligaciones.

Parágrafo. El consentimiento expreso al que hace referencia la presente cláusula, deberá ser manifestado por el suscriptor y/o usuario en documento independiente de este CSP. La celebración del CSP no implica el consentimiento del suscriptor y/o usuario al que hace referencia el presente artículo. En todo caso, la no suscripción de la autorización a la que hace referencia el presente parágrafo, no será causal para que las **EMPRESAS PUBLICAS DE ARMENIA E.S.P** niegue la prestación del servicio.

Cláusula 39. **Garantías exigibles.** Las **EMPRESAS PUBLICAS DE ARMENIA E.S.P** podrá exigir garantías mediante títulos valores para el pago de la factura a cargo del suscriptor y/o usuario de inmuebles no residenciales.

Cláusula 40. **Falla en la prestación del servicio.** El incumplimiento de las **EMPRESAS PUBLICAS DE ARMENIA E.S.P.** en la prestación continua de



un servicio de buena calidad, atendiendo los parámetros establecidos en el Anexo Técnico (Reglamento Técnico) del presente documento, se denomina falla en la prestación del servicio. El acaecimiento de una falla en la prestación del servicio confiere el derecho al suscriptor y/o usuario, desde el momento en que se presente, a la resolución del contrato, o su cumplimiento con las reparaciones de que trata el artículo 137 de la Ley 142 de 1994. El descuento en el cargo fijo opera de oficio por parte de las **EMPRESAS PÚBLICAS DE ARMENIA E.S.P.** La indemnización de perjuicios no procede si hay fuerza mayor o caso fortuito.

Cláusula 41: **Procedimiento denuncia del contrato de arrendamiento:** Para la denuncia del contrato de arrendamiento se procederá de la siguiente manera:

- 1) El usuario solicita el formato de denuncia del contrato de arrendamiento al funcionario encargado de la Cobranzas de **EMPRESAS PÚBLICAS DE ARMENIA E.S.P.**
- 2) El funcionario debe calcular el; máximo monto de la garantía (dos veces el valor del cargo fijo mas dos veces el valor del consumo promedio del estrato multiplicado por 1.5). Si el consumo promedio del arrendatario es superior al del promedio del estrato, se debe reajustar máximo una vez al año y tomando en cuenta el consumo de los tres últimos meses.
- 3) El funcionario entrega el formato.
- 4) Espera a que el usuario regrese con la forma de denuncia y la garantía.
- 5) El usuario entrega el denuncia, la documentación solicitada y la garantía a la dirección comercial.
- 6) La información es remitida a tesorería.
- 7) Tesorería evalúa la viabilidad de la garantía.
- 8) Tesorería da respuesta al Departamento Comercial con su respectiva justificación, máximo a los Ocho (8) días calendario.
- 9) Se notifica al usuario de la decisión, dentro de los diez días (10) días siguientes a la entrega de los documentos en la dirección comercial.
- 10) Si la respuesta es positiva se ingresaran los datos a la base de datos del sistema.
- 11) El funcionario hace seguimiento mensual del estado de la cuenta de los predios denunciados.
- 12) Si el usuario no esta al día debe reportar esta novedad a tesorería para que tome las medidas pertinentes.
- 13) Informar al usuario para reajuste de la garantía.



- 14) Si no hay reajuste se vuelve a manejar la cuenta de acuerdo a la ley 142 artículo 130 y se da por terminado la denuncia del contrato de arrendamiento; esto es que el propietario deberá asumir de manera solidaria las deudas que deje de pagar el inquilino por concepto de servicios públicos domiciliarios.
- 15) Si el ajuste se realizara, se continúa haciendo el seguimiento mensual a la cuenta.

Parágrafos; Requisitos adicionales

- Fotocopia documentos de identificación arrendatario.
- Fotocopia documentos de identificación codeudor
- Certificado de Representación legal si es ente jurídico.
- Copia del contrato de arrendamiento.

Comprobante depósito u original de garantía o valor.

Cláusula 42: Información falsa suministrada en la denuncia del contrato de arrendamiento: Si el arrendador suministra información falsa en la denuncia del contrato de arrendamiento será solidariamente responsable en el pago de los servicios a partir del momento en que efectuó la denuncia del contrato de arrendamiento.

Si el arrendatario suministra información falsa en la denuncia del contrato de arrendamiento, este incurrirá en causal de suspensión del servicio, sin detrimento de las demás acciones legales a que haya lugar.

Cláusula 43: Terminación del contrato de arrendamiento: A partir de la terminación del contrato de arrendamiento indicada en la denuncia, el propietario será nuevamente solidario con la deuda por los servicios públicos domiciliarios, salvo que se renueve oportunamente la garantía y la denuncia del contrato de arrendamiento.

Cláusula 44: Término de financiación de las obligaciones: El Director Comercial de las Empresas Públicas de Armenia E.S.P tendrá la función de negociar las obligaciones de los usuarios y los términos de financiación de las mismas , siempre y cuando no afecten los intereses de la Empresa. **(Resolución gerencia No 2334 de 22 de Diciembre de 2004).**



Cláusula 45: **Termino de financiación de las obligaciones para usuarios estrato 1 y 2:** Se llevara a cabo la financiación de las obligaciones que superen los dos (2) meses de mora, para usuarios de estrato 1 y 2 como mecanismo de recuperación de cartera.

Según los requisitos establecido en las resoluciones de la Gerencia General de las Empresas Publicas de Armenia E.S.P emitidos para tal fin.

Cláusula 46: **Requisitos para la financiación de las obligaciones:** Los requisitos a exigir para el otorgamiento de financiación son los siguientes:

- Si el solicitante es el propietario debe presentar fotocopia de la cedula de ciudadanía y que en la factura de Empresas Publicas de Armenia E.S.P., figure como suscriptor, si la factura no esta a su nombre, se solicitará fotocopia de la factura de la EDEQ en donde figure como propietario o en su defecto, certificado de tradición o documento mediante el cual se haya acreditado la posesión del predio en donde figure como poseedor del bien.
- Si el suscriptor ha fallecido se solicita certificado de defunción y fotocopia de la cedula del solicitante, además aportar prueba de que el solicitante se encuentra dentro de la sucesión.
- Si el solicitante es arrendatario, deberá aportar fotocopia de la cedula de ciudadanía del arrendador si se trata de financiación con plazo menor a tres (3) meses debe aportar poder autentificado del propietario del predio y fotocopia de la cedula de ciudadanía. Si el propietario esta fuera del país, la autorización la puede enviar vía fax con fotocopia de la cedula, en este caso, no requiere autenticación del documento.
- Si el solicitante es persona jurídica deberá aportar certificado de existencia y representación legal expedido por la Cámara de Comercio.

CAPITULO VI

Peticiones, quejas y recursos

Cláusula 47. **Peticiones, quejas y recursos.** El suscriptor y/o usuario tiene derecho a presentar peticiones, quejas y recursos.

Las peticiones, quejas y recursos se tramitarán sin formalidades en las oficinas organizadas para atención al usuario. Las **EMPRESAS PUBLICAS**



DE ARMENIA E.S.P no exigirá la cancelación de la factura como requisito para atender la reclamación.

Cláusula 48. **Procedencia.** Las peticiones se presentarán en las instalaciones de la **DIRECCION COMERCIAL** de las **EMPRESAS PUBLICAS DE ARMENIA E.S.P**, en la oficina de peticiones quejas y recursos, y podrán formularse verbalmente o por escrito, a través de cualquier sistema, incluido fax, Internet u otro medio electrónico.

Parágrafo. Las peticiones y quejas, no requerirán presentación personal ni intervención de abogado aunque se emplee un mandatario para ello.

Cláusula 49. **Requisitos de las peticiones.** Las peticiones escritas deberán contener, por lo menos, los siguientes requisitos:

1. La designación del prestador al que se dirigen.
2. Los nombres y apellidos completos del solicitante y de su representante o apoderado, si es el caso, con indicación del documento de identidad y de la dirección.
3. Lo que se solicite y la finalidad que se persigue.
4. Las razones en que se apoya.
5. La relación de documentos que se acompañan, y
6. La firma del peticionario, cuando fuere el caso.

El funcionario que reciba la petición verificará el cumplimiento de los requisitos señalados.

Si quien presenta una petición verbal afirma no saber o no poder escribir y pide constancia de haberla presentado, la persona que reciba su petición, la expedirá en forma sucinta.

Cláusula 50. **Decisión de peticiones verbales.** Las peticiones verbales se resolverán en la misma forma e inmediatamente si fuere posible. Cuando no se puedan resolver en estas condiciones, se levantará acta en la cual se dejará constancia de la fecha, del cumplimiento de los requisitos previstos en la cláusula 35 de este contrato y se responderá dentro de los términos



establecidos para las peticiones. Copia del acta se entregará al peticionario si este la solicita.

Cláusula 51. **Cumplimiento de requisitos o información adicional.** Si las informaciones o documentos que proporciona el peticionario no son suficientes para decidir, el funcionario competente, para dar trámite a lo solicitado lo requerirá por una sola vez, mediante oficio dirigido a la dirección registrada en el escrito, para que en el término máximo de dos (2) meses aporte lo que haga falta. Si dentro de los dos (2) meses siguientes a la solicitud de cumplimiento de requisitos o de información adicional, el interesado no se pronunciare al respecto o no hubiere enviado la información requerida, se entenderá que ha desistido de la misma, procediéndose en consecuencia a ordenar su archivo, sin perjuicio de que el interesado presente posteriormente una nueva solicitud.

Parágrafo. Los funcionarios no podrán exigir a los particulares constancias, certificaciones o documentos que reposen en los archivos del prestador. De igual forma, para el ejercicio de actividades, derechos o cumplimiento de obligaciones, únicamente podrán exigirse las autorizaciones, requisitos o permisos que estén previstos taxativamente en la ley o se encuentren autorizados expresamente por esta. En tales casos las autoridades públicas no podrán exigir certificaciones, conceptos o constancias.

Cláusula 52. **Peticiones incompletas.** Si al verificar el cumplimiento de los requisitos, la recepción de correspondencia encuentra que no se acompañan las informaciones y documentos necesarios, en el acto de recibo se indicará al peticionario, los que hacen falta para que proceda de conformidad. Si el peticionario insiste se radicará la petición, dejando constancia expresa de las advertencias que le fueron hechas, la cual se anexará a la misma.

Cláusula 53 **Rechazo de las peticiones.** Habrá lugar a rechazar las peticiones si ellas son presentadas en forma irrespetuosa o desobligante, utilizando amenazas, improperios, insultos, ofensas, afrentas o provocaciones, entre otros.

Parágrafo. La negativa de cualquier petición deberá ser siempre motivada, señalando expresamente la razón por la cual no se atendió y se notificará al interesado en los términos y con los requisitos establecidos en el Código Contencioso Administrativo.

Cláusula 54. **Recursos.** Los recursos se regirán por las siguientes reglas:



1. Los recursos se presentarán, tramitarán y decidirán de conformidad con lo previsto en el Código Contencioso Administrativo cuando no exista norma aplicable en la Ley 142 de 1994, y demás disposiciones que la modifiquen, adicione o reglamenten, se tendrán en cuenta las costumbres de las empresas comerciales en el trato con su clientela, siempre y cuando estas últimas no contraríen disposiciones legales, reglamentarias, regulatorias o contractuales.
2. Contra los actos en los cuales se niegue la prestación del servicio, así como los actos de suspensión, terminación, corte, facturación e imposición de sanciones que realice la persona prestadora proceden el recurso de reposición, y el de apelación en los casos en que expresamente lo contempla la ley.
3. El recurso de reposición debe interponerse por escrito, dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a aquél en que la persona prestadora ponga el acto en conocimiento del suscriptor y/o usuario en las oficinas de Atención Clientes PQR de la Dirección Comercial. . El (los) funcionario(s) encargado(s) de resolverlo será el responsable de la oficina de atención Clientes PQR o el Director Comercial
4. No son procedentes los recursos contra los actos de suspensión, terminación y corte, si con ellos se pretende discutir un acto de facturación que no fue objeto de recurso oportuno.
5. El recurso de reposición contra los actos que resuelvan las reclamaciones, debe interponerse por escrito dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la fecha de conocimiento de la decisión.
6. Estos recursos no requieren de presentación personal ni intervención de abogado aunque se emplee un mandatario.
7. Las **EMPRESAS PUBLICAS DE ARMENIA E.S.P** podrá practicar pruebas, cuando quien interpuso el recurso las haya solicitado o cuando el funcionario que ha de decidir el recurso considere necesario decretarlas de oficio. La práctica de dichas pruebas se sujetará a lo previsto en el Código Contencioso Administrativo.
8. Las **EMPRESAS PUBLICAS DE ARMENIA E.S.P** no exigirá la cancelación de la factura como requisito para atender un recurso relacionado con esta. Sin embargo, para interponer los recursos contra el acto que decida la reclamación, el suscriptor y/o usuario deberá acreditar el pago de las



sumas que no han sido objeto de recurso o del promedio del consumo de los últimos cinco períodos, salvo que las sumas en discusión correspondan precisamente al promedio del consumo de los últimos cinco períodos.

9. El recurso de apelación será subsidiario del recurso de reposición y procede contra los actos que resuelvan reclamaciones, debiendo interponerse ante el prestador, dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la fecha de conocimiento de la decisión. Las **EMPRESAS PÚBLICAS DE ARMENIA E.S.P** deberá remitirlo junto con el expediente respectivo a la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, para que lo resuelva, dentro de los 3 días hábiles siguientes a la notificación de la decisión mediante la cual se decidió el recurso de reposición.

Cláusula 55. ***Término para resolver las peticiones, quejas y recursos.*** Las peticiones en interés particular, así como las quejas y los recursos que presente un suscriptor y/o usuario en desarrollo de la ejecución del contrato de servicios públicos, deberán ser resueltas dentro del término de 15 días hábiles, contados a partir de la fecha de su presentación.

Pasado ese término, salvo que se demuestre que el suscriptor y/o usuario auspició la demora o que se requirió la práctica de pruebas, se entenderá que la petición, queja o recurso ha sido resuelto en forma favorable. Dentro de las 72 horas siguientes al vencimiento del término de los 15 días hábiles, las **EMPRESAS PÚBLICAS DE ARMENIA E.S.P** reconocerá al suscriptor y/o usuario los efectos del silencio administrativo positivo. Si no lo hiciere, el peticionario podrá solicitar de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, la imposición de las sanciones a que haya lugar conforme a la ley, sin perjuicio de que ella adopte las decisiones que resulten pertinentes para hacer efectiva la ejecutoriedad del acto administrativo presunto.

Cláusula 56. ***Notificaciones y comunicaciones.*** A efectos de garantizar el debido proceso y el principio de publicidad, los actos que decidan las peticiones y recursos deberán constar por escrito y se notificarán de conformidad con lo previsto en el Código Contencioso Administrativo. Los actos que no pongan fin a una actuación administrativa y los que resuelvan peticiones en interés general, serán objeto de comunicación en los términos del mismo Código. Lo anterior, en virtud de lo establecido en los artículos 43 y 44 de dicho Código.

Parágrafo. La **EMPRESAS PÚBLICAS DE ARMENIA E.S.P** no suspenderá, terminará o cortará el servicio, hasta tanto haya notificado al suscriptor y/o usuario la decisión sobre los recursos procedentes que hubiesen sido



interpuestos en forma oportuna, salvo en los casos de suspensión en interés del servicio.

CAPITULO VII

Modificaciones y terminación del contrato

Cláusula 57. **Modificaciones.** El CSP sólo podrá ser modificado en los siguientes eventos:

1. Por acuerdo entre las partes.
2. Por parte de las **EMPRESAS PUBLICAS DE ARMENIA E.S.P**, haciendo efectivas las siguientes garantías:
 - a) Deberá informar al suscriptor y/o usuario de la modificación propuesta con un mes de antelación a la entrada en vigencia de la misma;
 - b) Deberá permitir al suscriptor y/o usuario el ejercicio efectivo de su derecho a no aceptar la modificación propuesta.
3. Por decisión de autoridad competente.

Parágrafo. Lo dispuesto en el numeral 2 de la presente cláusula no será aplicable en caso de modificación unilateral por parte de las **EMPRESAS PUBLICA DE ARMENIA E.S.P** dado el evento de caso fortuito o fuerza mayor, en los términos del artículo 64 del Código Civil.

Cláusula 58. **Terminación del contrato.** Sin perjuicio del debido proceso del suscriptor y/o usuarios, la persona prestadora podrá tener por resuelto el contrato y proceder al corte del servicio en los siguientes eventos:

1. **Por mutuo acuerdo:** Cuando lo solicite un suscriptor y/o usuario o un usuario vinculado al contrato, si convienen en ello las **EMPRESAS PUBLICAS DE ARMENIA** y los terceros que puedan resultar afectados; y cuando lo solicite las **EMPRESAS PUBLICAS DE ARMENIA E.S.P**, si el suscriptor y/o usuario, los usuarios vinculados, y los terceros que puedan resultar afectados convienen en ello.



Para efectos de proteger los intereses de terceros que puedan resultar afectados, se enviará comunicación a las personas que se conozca que viven en el inmueble donde se presta el servicio, y posteriormente se fijará copia de ella en una cartelera en un lugar público de las oficinas de la persona prestadora; al cabo de cinco (5) días hábiles de haberla fijado en cartelera, si la persona prestadora no ha recibido oposición, se terminará el contrato.

2. **Por incumplimiento** del contrato por un período de varios meses, o en forma repetida, o en materias que afecten gravemente a la persona prestadora o a terceros. Son causales que afectan gravemente a la persona prestadora o a terceros las siguientes:

a) El atraso en el pago de tres (3) facturas de servicios durante un período de dos (2) años;

b) Reincidencia en alguna de las causales de suspensión por incumplimiento, enunciadas en la cláusula 23 dentro de un período de dos (2) años.

3. **Por el no pago oportuno** en la fecha que las **EMPRESAS PÚBLICAS DE ARMENIA E.S.P** señale para el corte del servicio.

4. Aclarado por el art. 2, Resolución C.R.A. 400 de 2006. Por suspensión del servicio por un período continuo de cinco (5) meses, excepto cuando la suspensión haya sido solicitada por el suscriptor y/o usuario, o cuando la suspensión obedezca a causas imputables a la persona prestadora.

5. Por demolición del inmueble en el cual se prestaba el servicio.

6. Por decisión unilateral del suscriptor y/o usuario de resolver el contrato, en el evento de falla en la prestación del servicio por parte de la empresa.

7. Por declaración judicial, relativa a la eficacia del vínculo contractual.

Parágrafo. No se procederá a dar por terminado el contrato y a cortar el servicio por las causales establecidas en los numerales 2 literal a) y 3 de esta cláusula cuando las **EMPRESAS PÚBLICAS DE ARMENIA E.S.P**:

a) Habiendo incurrido en falla en la prestación del servicio no haya procedido a hacer las reparaciones establecidas en el artículo 137 de la Ley 142 de 1994;



b) Entregue de manera inoportuna la factura, o habiendo solicitado el suscriptor y/o usuario duplicado de la misma, no se le haya enviado;

c) No facture el servicio prestado.

Si las **EMPRESAS PÚBLICAS DE ARMENIA E.S.P** procede al corte del servicio estando incurso dentro de estas circunstancias, deberá reconectar el servicio sin costo alguno para el suscriptor y/o usuario.

CAPITULO VIII

Disposiciones finales

Cláusula 59 **Cesión del contrato.** Salvo que las partes dispongan lo contrario, se entiende que hay cesión del contrato cuando medie enajenación del bien raíz al cual se le suministra el servicio público domiciliario de acueducto y alcantarillado. La cesión opera de pleno derecho, e incluye la propiedad de los bienes inmuebles por adhesión o destinación utilizados para usar el servicio.

Sin perjuicio de lo anterior, las **EMPRESAS PÚBLICAS DE ARMENIA E.S.P** conservará el derecho a exigir al cedente el cumplimiento de todas las obligaciones que se hicieron exigibles mientras fue parte del contrato, pues la cesión de estas no se autoriza, salvo acuerdo especial entre las partes de este CSP.

Las **EMPRESAS PÚBLICAS DE ARMENIA E.S.P** podrá ceder el contrato cuando en este se identifique al cesionario. Igualmente, las **EMPRESAS PÚBLICAS DE ARMENIA E.S.P** podrá ceder el contrato cuando, habiendo informado al suscriptor y/o usuario de su interés en cederlo, con una antelación de por lo menos (2) meses, no haya recibido manifestación explícita al respecto.

Cláusula 60. **Acuerdos especiales.** El suscriptor y/o usuario potencial que no estuviere de acuerdo con alguna de las condiciones del contrato, podrá manifestarlo así, y hacer una petición con la contra propuesta del caso.

Si las **EMPRESAS PÚBLICAS DE ARMENIA E.S.P** la aceptan, se convertirá en suscriptor y/o usuario con acuerdo especial, sin que por ello deje de ser un contrato uniforme de servicios públicos. Salvo lo previsto en ese acuerdo,



a tal suscriptor y/o usuario se aplicarán las demás condiciones uniformes que contiene este CSP. Cuando haya conflicto entre las condiciones uniformes y las condiciones especiales se preferirán estas.

Cláusula 61. **Solución de controversias.** Las diferencias que surjan entre las **EMPRESAS PÚBLICAS DE ARMENIA E.S.P** y cualquiera de las otras personas que sean partes en el contrato, con ocasión de la celebración, ejecución, terminación o liquidación del contrato, y que no hayan podido resolverse aplicando las normas que este contiene sobre recursos, se someterán a la decisión judicial. Lo anterior, sin perjuicio de que las partes puedan acudir a otros mecanismos alternativos de solución de conflictos.

Si se optare por decisión de un tribunal de arbitramento, tal decisión deberá constar en las condiciones especiales del contrato, y se seguirán las siguientes reglas:

Se someterá a la decisión de un árbitro único, quien decidirá en Derecho, de acuerdo con las normas vigentes sobre la materia. El arbitramento se llevará a cabo en el municipio en el que deben prestarse los servicios objeto de este contrato, y el proceso no deberá durar más de seis meses.

Asimismo, las partes pueden solicitar a la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios la designación de personas que puedan colaborar en la mejor prestación de los servicios públicos o en la solución de controversias que puedan incidir en su prestación oportuna, cobertura o calidad (artículo 79.3 de la Ley 142 de 1994).

La negativa a suscribir la cláusula compromisoria a la que hace referencia el inciso 2° de esta cláusula, no será motivo para negar la celebración del contrato de servicios públicos.

Cláusula 62. **Anexo técnico.** Hace parte del contrato y es obligatorio de acuerdo con lo dispuesto en las cláusulas anteriores, el Anexo Técnico de los servicios de acueducto y alcantarillado, el cual contiene:

1. La zona geográfica en la cual se aplica el contrato.
2. Las condiciones técnicas de acceso que tiene que satisfacer el inmueble.
3. Las características mínimas de las acometidas y los instrumentos de medición exigidos por la persona prestadora, así como los casos en los cuales es imposible reparar dichos instrumentos.



4. Los niveles de calidad, continuidad y presión del servicio a los que se obliga la persona prestadora, en los términos del presente CSP. En caso de que el servicio sea prestado en virtud de contrato de concesión, los niveles de calidad, continuidad y presión establecidos en tal contrato deben coincidir con los niveles establecidos en este último.

Parágrafo 1°. Las **EMPRESAS PUBLICAS DE ARMENIA E.S.P** podrá modificar el anexo de condiciones técnicas, solamente por razones derivadas de la aplicación del plan de inversiones o de la optimización de los sistemas.

Parágrafo 2°. El contenido del anexo de condiciones técnicas no podrá restringir ni ser interpretado en sentido que restrinja los derechos y garantías reconocidos al usuario y/o suscriptor en el presente CSP, ni las obligaciones y deberes a cargo de las **EMPRESAS PUBLICAS DE ARMENIA E.S.P.**

Cláusula 63. Este nuevo contrato de condiciones uniformes, deja sin efectos al anterior contrato, el cual fue aprobado por la Junta Directiva de Empresas Publicas de Armenia ESP, mediante Acuerdo No.003 de 2005.

En constancia de lo cual, suscribo este original, en mi calidad de representante legal de la persona prestadora, el día 15 de Diciembre 2.008

JOHN JAIRO TORO ZULUAGA

Representante Legal

Persona Prestadora.

ANA MARIA ARANGO ALVAREZ

Presidente

LUZ STELLA NIETO AGUDELO

Secretaria